

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami. Materiały poszkoleniowe

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Wrzesień 2023 r.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Spis treści

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami. Materiały poszkoleniowe	1
1. Wprowadzenie	3
2. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych – wprowadzenie do asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami	3
2.1 Niepełnosprawność biologiczna a niepełnosprawność prawna	3
2.2 Modele niepełnosprawności	5
2.3 Samodzielność a niezależne życie	6
3. Istota, cele i cechy usług AOODN oraz znaczenie pojęcia niezależnego życia	8
3.1 Asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością wg KPO	8
3.2 Charakter relacji między użytkownikiem a asystentem osobistym	9
3.3 Zakres czynności asystenta osobistego	10
3.4 Jak wybrać asystenta (lub kilku asystentów) adekwatnego do potrzeb własnych? ..	15
4. Sposoby zarządzania usługami AOODN przez użytkownika	16
4.1 Jakie elementy powinien zawierać kontrakt na świadczenie asystencji osobistej? ..	16
4.2 Koordynacja pracy kilku asystentów pracujących dla jednego użytkownika	16
4.3 Zakończenie współpracy z asystentem – aspekty prawne i praktyczne	17
4.4 Mediacje	18
4.5 Superwizja	19
4.6 Wsparcie wzajemne i doradztwo wzajemne	20
4.7 Monitoring i ewaluacja pracy asystenta osobistego	21
5. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym ...	22
5.1 Przyczyny trudności w relacjach użytkownik usług – asystent osobisty	22
5.2 Jak zaplanować wykonywanie czynności przy wsparciu asystenta?	23
5.3 W jaki sposób przekazywać asystentowi instrukcje wykonania poszczególnych czynności?	24
5.4 Etyczne aspekty korzystania ze wsparcia asystenta osobistego	26
6. Literatura i źródła internetowe poszerzające wiedzę ze szkolenia	29

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

1. Wprowadzenie

Asystencja osobista (dalej AOOD) jest stosunkowo nową formą wsparcia osób z niepełnosprawnością w Polsce. W Polsce jest ona wdrażana od niespełna trzech lat, głównie w ramach programów finansowanych z Funduszu Solidarnościowego. Choć z każdą edycją ogłoszonego konkursu na realizację zadania publicznego podane przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej warunki realizacji coraz bardziej zbliżają się do wskazań zawartych w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych (dalej KPO), a zwłaszcza w Komentarzu Generalnym numer 5 (dalej KG 5), aktualnie żadna forma wsparcia nazywana w Polsce „asystencją osobistą” nie jest w pełni zgodna z KPO ani z KG 5.

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej oraz materiały poszkoleniowe dla uczestników zostały przygotowane w oparciu o następujące dokumenty:

- [Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych](#),
- [Komentarz Generalny nr 5 do KPO](#),
- *Standard usługi asystencja osoby z niepełnosprawnością* (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”);
- Opistem instrumentu *Budżet osobisty* (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”).

2. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych – wprowadzenie do asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami

2.1 Niepełnosprawność biologiczna a niepełnosprawność prawna

Według definicji w polskiej statystyce publicznej (np. GUS) osoba niepełnosprawna biologicznie to osoba „która odczuwa ograniczenie sprawności w wykonywaniu

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” czynności podstawowych dla swojego wieku, ale nie posiada prawnego orzeczenia niepełnosprawności”¹. Natomiast zgodnie z definicją zawartą w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych niepełnosprawność oznacza trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy².

W art. 1 wskazanej ustawy osoby niepełnosprawne definiowane są jako osoby, których niepełnosprawność została potwierdzona orzeczeniem:

1. o zakwalifikowaniu przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności lub
2. o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów lub
3. o niepełnosprawności, wydanym przed ukończeniem 16 roku życia.

W *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* nie ma definicji niepełnosprawności. W zapisach litery e) preambuły do tej konwencji czytamy, że „(...) niepełnosprawność jest pojęciem ewoluującym i (...) wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowymi, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami”. Takie rozumienie niepełnosprawności znalazło odzwierciedlenie w szczegółowych zapisach konwencji, jak i Komentarzach Generalnych do tejże, wydanych przez Komitet Praw Osób Niepełnosprawnych ONZ. I tak w art. 1 konwencji stwierdza się: „Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w

¹ Źródło: <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/241,pojcie.html>, dostęp 16.03.2021.

² art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity Dz.U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 z późn. zm.)

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami”.

2.2 Modele niepełnosprawności

Rozumienie niepełnosprawności i traktowanie osób z niepełnosprawnością zmieniały się na przestrzeni wieków. Badacze tematu wyodrębniają 4 zasadnicze podejścia do niepełnosprawności:

- charytatywne,
- medyczne,
- społeczne,
- prawno-człowiecze.

Charytatywny model niepełnosprawności jest zmianą wobec dążeń do usuwania osób niepełnosprawnych ze społeczeństwa, co miało miejsce na przykład w starożytnej Sparcie. Model charytatywny wyrasta z chrześcijańskiej, zwłaszcza rzymskokatolickiej, myśli społecznej dawnych wieków. Osoba niepełnosprawna jawi się tu przede wszystkim jako obiekt działań dobroczynnych, takich jak działalność instytucji całodobowych oraz zbiórki finansowe. Osobę niepełnosprawną należy przede wszystkim otoczyć współczuciem i modlitwą oraz wspomóc jałmużną. Od tej osoby oczekuje się natomiast pokornego przyjęcia swojego losu. Model charytatywny ma też swoją świecką odmianę widoczną w popularnych jeszcze w XX wieku telewizyjnych loteriach dobroczynnych, popularnych głównie w USA i Wielkiej Brytanii. Realizację tego modelu widoczne są również w polskich kampaniach medialnych, które zachęcają do przekazania 1% podatku dochodowego na rzecz konkretnej osoby niepełnosprawnej, zwłaszcza dziecka.

W **medycznym modelu** niepełnosprawności należy zwrócić uwagę na następujące elementy:

- niepełnosprawność jest utożsamiona z chorobą, którą – najczęściej – można wyleczyć lub złagodzić jej skutki;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- osoba niepełnosprawna jest odpowiedzialna za efekty swojej rehabilitacji lub leczenia;
- osoba niepełnosprawna powinna (ze wsparciem odpowiednich przedmiotów czy urzędzeń) dostosować się do sposobu, w jaki funkcjonuje zdrowa część społeczeństwa, np. wypracować własny sposób wchodzenia do tramwaju wysokopodłogowego;
- kluczowe znaczenie we wspieraniu osób z niepełnosprawnością mają specjaliści – lekarze, fizjoterapeuci, psychologowie itd.

Społeczny model upatruje istoty niepełnosprawności w barierach tkwiących w społeczeństwie (przeszkodach fizycznych utrudniających przemieszczanie się, dostęp do środków transportu publicznego czy budynków oraz mentalnych, wynikających ze stereotypów i uprzedzeń). Bariery te sprawiają, że osoba z niepełnosprawnością pozostaje na marginesie lub nawet poza głównym nurtem życia społecznego. Rzeczywiste włączenie i integracja stawia przed społeczeństwem konieczność wypracowania sposobów usuwania tych barier. W **modelu prawno-człowieczym** podstawowym elementem równouprawnienia osób z niepełnosprawnościami z innymi obywatelami są akty prawa krajowego i międzynarodowego (na czele z *Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych*). Bardzo ważnym elementem w tym modelu jest także podkreślenie prawa osób z niepełnosprawnościami do aktywnego życia w lokalnych społecznościach i związany z tym postulat pełnej deinstytucjonalizacji wsparcia świadczonego na rzecz osób niepełnosprawnych. Pojęcie „deinstytucjonalizacji” należy rozumieć przede wszystkim jako dostarczenie zindywidualizowanych usług wspierających osoby z niepełnosprawnościami w środowisku ich zamieszkania.

2.3 Samodzielność a niezależne życie

Pojęcie samodzielności ma kluczowe znaczenie dla medycznego modelu niepełnosprawności. Osiągnięcie jej w życiu codziennym jest celem rehabilitacji.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
Jednak dla wielu osób niepełnosprawnych cel, jakim jest samodzielność, nigdy nie zostanie osiągnięty, ponieważ ze względu na ograniczenia wynikające z niepełnosprawności muszą na co dzień korzystać z pomocy osób trzecich. Współcześnie także osoby pełnosprawne nie są w pełni samodzielne i do codziennego funkcjonowania potrzebują wielu produktów i usług wytworzonych przez osoby trzecie.

Niezależne życie wywodzi się z prawno-człowieczego modelu niepełnosprawności.

Pojęcie „**niezależnego życia**” zostało szerzej zdefiniowane w [Komentarzu Generalnym numer 5 do Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych](#):

„gdzie i z kim mieszkamy, co jemy, czy lubimy spać długo czy chodzić spać późno, przebywać w domu czy poza nim, mieć na stole obrus i świece, posiadać zwierzęta czy słuchać muzyki. To takie czynności składają się na to, kim jesteśmy. Niezależne życie to kluczowy element autonomii i wolności jednostki (...) Należy je postrzegać bardziej w kategorii wolności wyboru i kontroli, zgodnie z poszanowaniem godności osobistej oraz indywidualnej autonomii (...), w której osoby niepełnosprawnej nie pozbawia się możliwości wyboru oraz kontroli w zakresie stylu życia i codziennych czynności”³.

Podstawową usługą dającą szansę na niezależne życie jest asystencja osobista osób z niepełnosprawnością.

³ Komentarz Generalny numer 5 do Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, roz. II, część A, pkt 16, lit. a, str. 10.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

3. Istota, cele i cechy usług AON oraz znaczenie pojęcia niezależnego życia

3.1 Asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością wg KPON

Asystencja osobista jest usługą, która polega na dopasowanym wsparciu osoby niepełnosprawnej przez osoby drugie. Spośród innych usług wspierających asystencja osobista wyróżnia się tym, że:

- jest finansowana w oparciu o spersonalizowane kryteria;
- podlega kontroli osoby z niepełnosprawnością, w takim znaczeniu, że to ta osoba zamawia usługi od jednego z wielu wykonawców bądź pełni rolę pracodawcy;
- jest to relacja „jeden na jeden”; asystenci muszą być pozyskiwani, szkoleni i nadzorowani przez osobę, która otrzymała asystencję;
- osoby z niepełnosprawnościami mogą same decydować o tym, w jakim stopniu chcą kontrolować świadczenie usługi.

Podstawowymi zasadami w AON są:

- podmiotowość, która oznacza, że osoba z niepełnosprawnością podejmuje decyzje co do swoich potrzeb, zakresu i sposobu ich realizacji
- podejście skoncentrowane na osobie, zgodnie z którym to użytkownik, a nie usługa lub asystent, jest w centrum zainteresowania.

W ramach *Standardu asystencji osobistej* zasady te zostały uwzględnione w następujących rozwiązaniach:

1. Użytkownik usługi sam decyduje o tym, jakie ma potrzeby i w jaki sposób asystent może go wesprzeć w realizacji tych potrzeb.
2. Użytkownik decyduje, kto będzie jego asystentem – może mieć własnego kandydata na asystenta lub musi mieć możliwość wyboru asystenta spośród więcej niż jednej kandydatury. W formularzu autodiagnozy wskazuje swoje preferencje co do osoby asystenta.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

3. Użytkownik samodzielnie lub przy wsparciu osoby najbliższej lub specjalisty dobrze znającego użytkownika prowadzi szkolenie indywidualne dla kandydata na AOON.
4. Użytkownik decyduje o sposobie zarządzania usługą: samodzielnie, we wsparciu powiatu czy podmiotów społecznych.
5. Użytkownik powinien być pracodawcą zatrudniającym asystenta lub mieć możliwość wyboru realizatorów usługi spośród kilku podmiotów.
6. Użytkownik monitoruje i ocenia pracę asystenta osobistego.

3.2 Charakter relacji między użytkownikiem a asystentem osobistym

Relacja pomiędzy użytkownikiem usług AOON a asystentem pozostaje relacją pracownik – pracodawca (niezależnie od formy zarządzania tymi usługami wybranej przez użytkownika). Pomimo tego atmosfera między tymi osobami może być przyjazna, a nawet nieformalna (np. mówienie sobie po imieniu, jeśli obie osoby się na to zgadzają).

Asystent osobisty nie przejmuje kontroli nad decyzjami i wyborami użytkownika. W praktyce oznacza to, że np. nie może uzależniać wykonania jakiejś czynności na rzecz użytkownika od tego, czy jego (asystenta) zdaniem wykonanie jej jest zasadne, właściwe i potrzebne. Oznacza to, że użytkownik przejmuje pełną odpowiedzialność za skutki własnych (także błędnych) decyzji oraz za skutki np. nieprzemyślanego czy nieprecyzyjnego przekazywania instrukcji asystentowi. Nie można tej odpowiedzialności cedować na asystenta.

Prawo do samodzielnego decydowania o preferowanym sposobie organizacji i realizacji usług w zakresie asystencji osobistej powinni mieć również użytkownicy, którzy ze względu na wiek (osoby niepełnoletnie), rodzaj czy stopień niepełnosprawności (znaczna lub głęboka niepełnosprawność intelektualna, spektrum autyzmu, osoba w kryzysie psychicznym lub z chorobą otępienną) czy stan prawny (ograniczona zdolność do czynności prawnych lub całkowite

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” (ubezważenie) mogą mieć trudność w podjęciu lub komunikowaniu własnych decyzji. W takiej sytuacji kontrola asystencji osobistej może odbywać się za pośrednictwem wspieranego podejmowania decyzji.

3.3 Zakres czynności asystenta osobistego.

Zgodnie ze *Standardem asystencji osobistej* wszystkie czynności przypisane do asystenta osobistego możemy przyporządkować do jednej z następujących grup:

- czynności samoobsługowe (np. higiena osobista, jedzenie, ubieranie się i rozbieranie),
- czynności zlecone przez lekarza lub związane z rehabilitacją,
- czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego i pełnieniem ról w rodzinie,
- przemieszczanie się,
- komunikowanie się z innymi osobami,
- nawiązywanie kontaktów społecznych i rozwijanie aktywności społecznej.

Standard przewiduje również, że docelowo asystent będzie wykonywał czynności medyczno-pielęgnacyjne (np. cewnikowanie, podawanie leków, iniekcja insuliny penem insulinowym, podawanie pokarmu przez PEG lub sondę czy zmiana opatrunku). Jednak w aktualnej sytuacji prawnej w Polsce asystent nie ma prawa wykonywania czynności medycznych.

Ramowy zakres czynności asystenta osobistego

Zakres czynności wykonywanych w ramach asystencji osobistej jest katalogiem otwartym. Wynika to z dużej różnorodności potrzeb osób korzystających z AOODN i indywidualizowanego charakteru usługi.

1. Wsparcie w czynnościach samoobsługowych, w tym utrzymaniu higieny osobistej, np.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- a. toaleta poranna i wieczorna,
- b. nieskomplikowane elementy makijażu,
- c. korzystanie z toalety, w tym zmiana pieluchomajtek i wkładów higienicznych,
- d. zmiana pozycji ciała, np. przesiadanie się z łóżka lub na łóżko, z krzesła lub na krzesło, ułożenie się w łóżku, siadanie na wózku, przesiadanie się z wózka,
- e. pomoc w ubieraniu się i przebieraniu,
- f. ubieranie i rozbieranie (w przypadku dziecka lub osoby dorosłej ze sprzężoną niepełnosprawnością),
- g. karmienie, przygotowanie i spożywanie posiłków i napojów,
- h. sianie łóżka i zmiana pościeli.

2. Wsparcie w czynnościach zaleconych przez lekarza oraz wykonywanie czynności medyczno-pielęgniacych, np.:

- a. podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą lub przez skórę (wcieranie),
- b. podawanie leków drogą wziewną (nebulizatory, inhalatory ciśnieniowe z dozownikiem pojedynczych dawek, z dozownikiem uruchamiającym wdech, inhalatory proszkowe),
- c. profilaktyka przeciwoleżynowa,
- d. odśluzowywanie dróg oddechowych, w tym czyszczenie rurki tracheostomijnej,
- e. żywienie dojelitowe i dożołądkowe, przez zgłębnik lub gastrostomię, w tym PEG (metodą porcji),
- f. stosowanie okładów i kompresów,
- g. nacieranie, oklepywanie,
- h. zmiana opatrunku,
- i. mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru (glukometrem) itp.,
- j. iniekcja insuliny (tzw. penami insulinowymi),
- k. cewnikowanie cewnikami zewnętrznymi oraz wewnętrznymi jednorazowymi,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- l. wymiana worka stomijnego i worka na mocz,
- m. realizacja recept lekarskich,
- n. realizacja innych zaleceń lekarskich, według wskazań użytkownika.

3. Wsparcie w prowadzeniu gospodarstwa domowego i wypełnianiu ról w rodzinie, np.:

- a. sprzątanie mieszkania wraz z użytkownikiem, w tym urządzeń codziennego użytku i sanitarnych (np. wanna, umywalka i toaleta), wnoszenie śmieci,
- b. robienie zakupów z użytkownikiem (np. informowanie użytkownika o lokalizacji towarów na półkach, podawanie towarów z półek, wkładanie towarów do koszyka sklepowego, niesienie koszyka, prowadzenie wózka użytkownika lub wózka sklepowego, pomoc przy kasie),
- c. robienie zakupów według listy sporządzonej przez osobę z niepełnosprawnością,
- d. utrzymywanie w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek, balkonik, podnośnik, kule),
- e. oddawanie i odbiór odzieży, obuwia i pościeli w obecności użytkownika,
- f. wsparcie w opiece nad osobą pozostającą pod stałą opieką użytkownika, np. nad dzieckiem,
- g. zabawa kierowana przez rodzica lub dziecko,
- h. transport dziecka osoby z niepełnosprawnością np. odebranie ze żłobka, przedszkola, szkoły wyłącznie w obecności użytkownika,
- i. transport zwierząt domowych, np. do weterynarza,
- j. asystowanie dziecku w zabawach i aktywnościach we własnym w domu,
- k. asystowanie dziecku w zabawach i kontaktach z członkami rodziny w domu,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- l. asystowanie dziecku w zabawach i kontaktach z osobami spoza jego rodziny w domu,
- m. asystowanie dziecku w obowiązkach, które wypełnia w domu (sprzątanie, wyrzucanie śmieci, przygotowywanie posiłków dla siebie i członków rodziny itd.).

4. Wsparcie w przemieszczaniu się, np.:

- a. asystowanie w wyjściu z mieszkania i poza miejsce zamieszkania,
- b. asystowanie w trakcie korzystania ze środków transportu,
- c. pomoc w pokonywaniu barier architektonicznych, np. schody, krawężniki, otwieranie drzwi osobom chodzącym,
- d. transport samochodem prywatnym.

5. Wsparcie w komunikowaniu się z otoczeniem, np.:

- a. wsparcie w przekazaniu oświadczenia woli użytkownika,
- b. obsługa komputera, tabletu, telefonu komórkowego i innych urządzeń i przedmiotów służących komunikacji,
- c. wsparcie w rozmowie z otoczeniem w przypadku trudności z komunikowaniem się,
- d. asystowanie dziecku podczas komunikowania się z rówieśnikami, jeśli korzysta z alternatywnych i wspomagających narzędzi komunikacji, których obsługa wymaga wsparcia asystenta,
- e. asystowanie dziecku podczas komunikowania się z osobami dorosłymi, jeśli korzysta z alternatywnych i wspomagających narzędzi komunikacji, których obsługa wymaga wsparcia asystenta,
- f. asystowanie podczas obsługi komputera, tabletu, telefonu komórkowego i innych urządzeń i przedmiotów służących komunikacji społecznej, z których dziecko korzysta za zgodą rodziców, ale nie jest w stanie obsłużyć ich bez wsparcia asystenta.

6. Wsparcie w podejmowaniu aktywności społecznej, w tym edukacyjnej i zawodowej, np.:



„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- a. spędzanie czasu wolnego,
- b. asystowanie podczas praktyk religijnych, w tym w miejscach kultu religijnego,
- c. załatwianie spraw urzędowych,
- d. zadania związane z aktywnością zawodową, np. poszukiwanie pracy, asysta podczas rozmowy kwalifikacyjnej,
- e. wsparcie w wykonywaniu obowiązków zawodowych osoby z niepełnosprawnością np. czytanie pism, wsparcie w obsłudze komputera itp.,
- f. wsparcie w załatwianiu spraw w punktach usługowych w obecności osoby z niepełnosprawnością,
- g. wsparcie w zakresie wypełniania ról społecznych i podejmowania codziennych decyzji, poza decyzjami objętymi asystą prawną,
- h. w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną lub takich, które nie mają doświadczenia w niezależnym decydowaniu o własnej aktywności życiowej, proponowanie różnych aktywności kształtujących niezbędne kompetencje społeczne, samodzielność, sprawczość, współdziałanie,
- i. asystowanie dziecku podczas korzystania z wszelkich form aktywności towarzyszących edukacji i niemożliwych do realizacji bez wsparcia asystenta (np. imprezy, wycieczki, korzystanie z biblioteki, świetlicy),
- j. asystowanie dziecku podczas korzystania z wszelkich form aktywności rekreacyjnej (np. zabawy na placu zabaw, treningi sportowe, koncerty, spektakle, kino),
- k. asystowanie dziecku podczas korzystania z wszelkich form aktywności społecznej (zabawy z rówieśnikami, przyjęcia urodzinowe, imprezy lokalne),

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- l. asystowanie dziecku podczas praktyk religijnych, obrzędów, w których chce brać udział i odbywa się to za zgodą rodziców, a w których uczestnictwo wymaga wsparcia asystenta,
- m. asystowanie w działaniach kształtujących niezbędne kompetencje społeczne, samodzielność, sprawczość, współdziałanie.

3.4 Jak wybrać asystenta (lub kilku asystentów) adekwatnego do potrzeb własnych?

Przy wyborze asystenta kluczowa jest odpowiedź na dwa pytania:

- W jakich czynnościach potrzebuję wsparcia asystenta osobistego?

W analizie warto wziąć pod uwagę np. standardową dobę użytkownika (w przypadku bardzo intensywnych potrzeb) lub standardowy tydzień użytkownika (w przypadku umiarkowanej intensywności potrzeb). Warto wypisać wszystkie czynności, których wykonanie wymaga wsparcia asystenta. Użytkownik powinien wziąć pod uwagę, że nie każdy kandydat na asystenta będzie gotowy lub będzie w odpowiednim stanie fizycznym, by wykonywać wszystkie czynności z listy. Powyższe ma znaczenie zwłaszcza w przypadku potrzeby wsparcia użytkownika w czynnościach higieny osobistej (tutaj może mieć znaczenie również płeć użytkownika oraz płeć asystenta) czy też przenoszenia użytkownika z miejsca na miejsce. Należy też wziąć pod uwagę, że nie każdy potencjalny asystent będzie gotów asystować użytkownikowi podczas wydarzeń o charakterze religijnym lub politycznym.

- Jakie predyspozycje i umiejętności powinien posiadać mój asystent?

Wśród predyspozycji i umiejętności należy zwrócić uwagę na:

- predyspozycje fizyczne;
- znajomość sposobu komunikowania się użytkownika;
- predyspozycje osobowościowe;
- płeć i/lub wiek asystenta.

Warto również się zastanowić, jakiej dyspozycyjności oczekuję od asystenta oraz

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
czy mam niestandardowe oczekiwania wobec niego.

Wskazana powyżej lista jest wyłącznie propozycją. O tym, jakie kryteria mają znaczenie w wyborze asystenta osobistego i które z nich są priorytetowe, decyduje sam użytkownik. W przypadku osób niepełnoletnich, z niepełnosprawnością intelektualną lub z innymi trudnościami poznawczymi pomocne może okazać się wsparcie w podjęciu lub komunikowaniu decyzji ze strony np. opiekuna prawnego czy faktycznego, asystenta prawnego, specjalisty AAC lub podmiotu wspierającego użytkownika w zarządzaniu usługami asystencji osobistej.

Warto zauważyć, że preferencje odnośnie do wyboru asystenta mogą się zmieniać wraz z sytuacją życiową użytkownika.

4. Sposoby zarządzania usługami AON przez użytkownika

4.1 Jakie elementy powinien zawierać kontrakt na świadczenie asystencji osobistej?

Wzór kontraktu wraz z załącznikami znajduje się w *Standardzie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością*.

4.2 Koordynacja pracy kilku asystentów pracujących dla jednego użytkownika

Jeśli użytkownik potrzebuje intensywnego (np. całodobowego) lub wyspecjalizowanego wsparcia, może skorzystać z pomocy dwóch lub więcej asystentów. W takiej sytuacji warto zorganizować przynajmniej krótkie spotkanie zapoznawcze wszystkich asystentów, którzy będą pracować dla tego samego użytkownika. Użytkownik musi podpisać oddzielny kontrakt z każdym ze swoich asystentów. Także modyfikacje kontraktów i ewentualne zakończenie współpracy z asystentem muszą mieć charakter indywidualny.

Jeżeli różni asystenci wykonują na rzecz użytkownika te same czynności w ciągu

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” doby, warto zadbać, aby były one wykonywane w ten sam sposób. Stąd ważne jest, aby użytkownik przekazał te same precyzyjne instrukcje każdemu asystentowi.

Jeśli asystenci mają zmieniać się jeden po drugim, a użytkownik nie powinien pozostawać bez wsparcia nawet przez krótki czas, użytkownik powinien podkreślić, jak ważne jest punktualne rozpoczynanie pracy przez każdego z nich.

Jeśli kilkoro asystentów pracuje na rzecz jednego użytkownika w tym samym miejscu i czasie (np. na przykład przenoszenie użytkownika z miejsca na miejsce), użytkownik powinien zaproponować jasny podział obowiązków między nimi.

4.3 Zakończenie współpracy z asystentem – aspekty prawne i praktyczne

Zakończenie współpracy użytkownika z asystentem następuje zazwyczaj wraz z upływem terminu przyjętego w kontrakcie dwustronnym (lub trójstronnym). Zdarza się, że współpraca kończy się z uwagi na np.:

- niemożliwość do rozwiązania konflikt stron;
- zmianę zakresu potrzeb użytkownika i/lub jego sytuacji życiowej;
- zmianę planów życiowych asystenta;
- długotrwałą niemożność wykonywania przez asystenta czynności na rzecz użytkownika spowodowaną np. chorobą.

Zakończenie współpracy nie powinno być podstawową formą rozwiązywania problemów pojawiających się w relacji użytkownika i asystenta osobistego. W takiej sytuacji ewentualna decyzja o zakończeniu współpracy powinna zostać poprzedzona próbą nieformalnego rozwiązania problemu poprzez szczerą rozmowę lub mediację. Użytkownik ma również możliwość skorzystania ze wsparcia doradcy wzajemnego, a asystent z superwizji.

Niezależnie od przyczyn użytkownik powinien zadbać o to, aby zakończenie współpracy odbyło się:

- w zgodzie z wszystkimi zapisami kontraktu trójstronnego (ew. umowy osób fizycznych, jeżeli asystent świadczy swoje usługi w oparciu o taką umowę);

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- zgodnie z powszechnie przyjętymi normami życia społecznego – agresja wobec asystenta, groźby lub poniżanie go są niedopuszczalne i nie mogą być uzasadnione żadnymi okolicznościami;
- w terminie gwarantującym utrzymanie ciągłości korzystania przez użytkownika z usług AOON, przekazanie ważnych informacji na temat sposobu wykonywania określonych czynności między asystentem kończącym pracę a tym, który ją rozpoczyna. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których użytkownicy nie są w stanie samodzielnie przekazać takich informacji ani też nie mogą liczyć na wsparcie osób bliskich w tym zakresie.

Jeśli użytkownikiem jest osoba niepełnoletnia lub ze znaczną lub głęboką niepełnosprawnością intelektualną, zakończenie współpracy z asystentem powinno się odbyć za wiedzą i zgodą tego użytkownika.

4.4 Mediacje

Konflikt między asystentem a użytkownikiem może mieć wiele przyczyn. Czasami przyczyny nakładają się na siebie, zaostrzając sytuację. Paradoksalnie pojawienie się konfliktu może być korzystne, ponieważ sprzyja ujawnieniu się potrzeb i interesów obu stron.

Jedną z metod radzenia sobie w sytuacji trudnej są mediacje. Przyjmuje się, że do najważniejszych zasad mediacji należą:

- dobrowolność;
- bezstronność i neutralność mediatora;
- poufność;
- bezinteresowność mediatora;
- szacunek mediatora dla stron mediacji.

Proces mediacji dzieli się na następujące etapy:

- przygotowanie mediacji – mediator spotyka się po raz pierwszy z uczestnikami mediacji (osobno), poznaje ich punkt widzenia konfliktu;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- otwarcie mediacji – mediator przedstawia stronom zasady mediacji oraz swoją rolę w tym procesie. Strony przedstawiają swój punkt widzenia na sytuację konfliktową.
- dyskusja stron nad możliwymi wariantami porozumienia;
- uzgodnienie przez strony konkretnej treści porozumienia.

Przyjmuje się, że mediatorem powinien być profesjonalista, który ma odpowiedni poziom wiedzy prawniczej i psychologicznej. Jak się wydaje, dopiero co najmniej kilkuletnia praktyka realizacji usług asystencji osobistej zgodnie ze standardem, do którego odwołuje się szkolenie, pokaże, czy mediatorem w tym zakresie mogłaby być osoba z dużym doświadczeniem w zakresie doradztwa wzajemnego, nie będąca zarazem prawnikiem ani psychologiem.

Potrzebę skorzystania z mediacji użytkownik zgłasza do PCPR właściwego dla jego miejsca zamieszkania (lub innej jednostki organizacyjnej powiatu powołanej do organizacji AOOD) i podmiotu, który świadczy asystencję osobistą.

4.5 Superwizja

Kolejną formą rozwiązywania sytuacji trudnych w relacji użytkownika i asystenta jest superwizja. Jest to forma wsparcia adresowana do asystentów osobistych. Dla użytkownika istotne jest, że:

- celem superwizji jest merytoryczne i emocjonalne wzmocnienie osób zajmujących się na co dzień świadczeniem wsparcia na rzecz innych osób, np. psychoterapeutów, pracowników socjalnych czy asystentów osobistych;
- superwizja może być realizowana indywidualnie lub grupowo;
- zasady superwizji reguluje kontrakt superwizyjny między asystentem a specjalistą świadczącym usługę superwizji.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

4.6 Wsparcie wzajemne i doradztwo wzajemne

Termin „wsparcie wzajemne” ma szersze znaczenie niż „doradztwo wzajemne”.

Według autorów poradnika wydanego przez ENIL oznacza „pomoc i wsparcie, jakich osoby mające doświadczenia życia w określonej sytuacji życiowej mogą udzielić ludziom znajdującym się w podobnym położeniu”⁴. Wyróżnia się następujące rodzaje tego wsparcia:

- wsparcie bezpłatne, realizowane spontanicznie – na przykład podczas rozmowy towarzyskiej;
- wsparcie zorganizowane, bezpłatne – realizowane w ramach nieformalnych grup wsparcia działających na zasadzie wolontariatu;
- wsparcie zorganizowane, płatne – realizowane przez osoby niepełnosprawne w ramach ich działalności zawodowej, na przykład w organizacjach pozarządowych.

Doradztwo wzajemne jest specyficzną formą doradztwa, którego celem jest uwłasnowolnienie (*empowerment*) osoby lub osób z niego korzystających. Wsparcie tego typu jest realizowane w formie sesji. Proces ten musi się opierać na wzajemnym uznaniu godności, doświadczeń życiowych i potrzeb osób w nim uczestniczących. Ma ono cel psychologiczny – wzmocnienie poczucia własnej wartości i kontroli nad swoim życiem. Ma również cele praktyczne:

- otrzymanie nowych wiarygodnych informacji o dostępnych w danej społeczności formach wsparcia niezależnego życia;
- planowanie efektywnego korzystania ze wsparcia, na przykład utworzenie dziennego planu współpracy ze swoim asystentem;
- rozwój kompetencji samorzeczniczych – umożliwia dialog i współpracę np. z instytucjami, od których zależą zmiany prawne pozwalające na realizację

⁴ European Network of Independent Living, Peer Support for Independent Living A Training Manual, Brussels 2014, wersja online: https://enil.eu/wp-content/uploads/2022/03/Peer-Support-Training-Manual-Final_281014.pdf.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” usług AOON w sposób systemowy lub finansowanie tych usług w skali ogólnopolskiej lub lokalnej.

Usługi doradztwa wzajemnego nie są w Polsce realizowane w sposób systemowy, a program „Aktywni niepełnosprawni” jest pierwszym, w ramach którego będą dostępne.

Potrzebę skorzystania z doradztwa wzajemnego użytkownik zgłasza do PCPR (lub innej jednostki organizacyjnej powiatu powołanej do organizacji AOON) właściwego dla jego miejsca zamieszkania i podmiotu, który świadczy asystencję osobistą. PCPR i usługodawca posiadają listę doradców wzajemnych.

4.7 Monitoring i ewaluacja pracy asystenta osobistego

Ewaluacja asystencji osobistej odbywa się według następujących zasad:

- osobą odpowiedzialną za monitoring pracy asystentów jest koordynator ds asystencji osobistej.
- monitoring może odbywać się zdalnie (np. telefonicznie lub przez platformę do zdalnego komunikowania się) lub w miejscu świadczenia usługi asystenckiej,
- monitoringowi podlega również praca asystenta, który został zatrudniony w projekcie z polecenia użytkownika usługi,
- w przypadku dzieci i młodzieży do 16 roku życia udział w monitoringu biorą rodzice; w miarę możliwości dzieci są obecne przy tym działaniu,
- uwagi do świadczonej usługi może mieć zarówno użytkownik, jak i asystent osobisty,
- uwagi do usług asystencji osobistej można zgłaszać przez cały czas trwania projektu, w każdym jego momencie,
- uwagi do usług asystencji powinny być zgłaszane do koordynatora ds asystencji osobistej.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

5. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym

5.1 Przyczyny trudności w relacjach użytkownik usług – asystent osobisty

Źródłami trudności w relacjach między użytkownikiem a asystentem są najczęściej:

- nieprzestrzeganie zasad trójstronnego kontraktu lub indywidualnego zakresu czynnościowego usług asystenckich;
- niezrozumienie istoty asystencji osobistej lub *Standardu usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością* przez asystenta lub użytkownika AOON;
- niezaspokojenie określonych potrzeb użytkownika lub asystenta związanych ze współpracą (np. potrzeby bezpieczeństwa, uznania);
- próby przejmowania kontroli przez asystenta nad życiem użytkownika bądź odwrotnie;
- nieprzestrzeganie zasad etycznych pracy przez asystenta;
- próby przejmowania kontroli nad realizacją usług asystenckich przez osoby trzecie;
- niewłaściwe traktowanie asystenta przez osoby z otoczenia użytkownika;
- niestarannie przeprowadzone przez użytkownika szkolenie szczegółowe przygotowujące asystenta do współpracy;
- przekazywanie asystentowi przez użytkownika niejasnych lub nieprecyzyjnych instrukcji wykonania czynności;
- ignorowanie przez asystenta lub użytkownika sygnału „stop” lub informacji zwrotnych komunikowanych przez drugą stronę relacji;
- niezrozumienie przez asystenta lub użytkownika sposobu komunikowania się drugiej strony (mowy werbalnej, AAC, PJM itp.);
- niezgodność stylu życia, szeroko pojętych przekonań, zainteresowań między asystentem a użytkownikiem;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- konflikt osobowości między asystentem a użytkownikiem;
- dążenie użytkownika lub asystenta do zmiany charakteru relacji np. z profesjonalnej na romantyczną;
- oczekiwanie użytkownika, że asystent będzie wspierał go także poza ramami trójstronnego kontraktu;
- oczekiwanie asystenta, że użytkownik będzie dodatkowo gratyfikował jego pracę (finansowo, rzeczowo, poprzez wsparcie emocjonalne);
- częsty brak dyspozycyjności asystenta lub jego małe zaangażowanie w wykonywane czynności.

Rozwiązanie sytuacji problemowej wymaga od użytkownika i asystenta właściwego wskazania przyczyn jej wystąpienia oraz zaangażowania obu stron.

Im wcześniej i z większym zaangażowaniem użytkownik i asystent rozpoczną wspólną pracę nad rozwiązaniem problemu, tym większa jest szansa, że problem (nawet skomplikowany) uda się rozwiązać z korzyścią dla obu stron. Do rozwiązania problemu może być przydatne:

- doświadczenie wyniesione przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
- doświadczenie wyniesione przez asystenta z superwizji;
- bezpośrednio zaangażowanie osoby trzeciej (np. doradcy wzajemnego, mediatora, koordynatora ds asystencji osobistej).

5.2 Jak zaplanować wykonywanie czynności przy wsparciu asystenta?

Planowanie wykonywania czynności przez asystenta może być skomplikowane i długotrwałe. Wymaga zarówno od asystenta, jak i od użytkownika cierpliwości, empatii i zrozumienia dla ewentualnych błędów. Warto jednak zainwestować w niego czas. Raz dobrze ułożony plan współpracy może funkcjonować nawet przez wiele lat.

Plan można układać zarówno z kartką i długopisem lub otwartym plikiem tekstowym przed rozpoczęciem realizacji czynności lub metodą prób i błędów w trakcie dnia

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” pracy asystenta. To użytkownik i asystent powinni wspólnie zdecydować, jaka forma będzie dla nich najlepsza.

Jeśli użytkownik potrzebuje wsparcia swojego asystenta w wielu czynnościach, do zaplanowania współpracy można wykorzystać [macierz Eisenhovera](#).

<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">WAŻNE I PILNE</p> <p style="text-align: center;">zdarzenia kryzysowe sprawy przeterminowane rzeczy „naglące” zaniedbania</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">WAŻNE I NIEPILNE</p> <p style="text-align: center;">planowanie szukanie rozwiązań i możliwości budowanie relacji rekreacja i odpoczynek dokumenty biurowe</p>
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">NIEWAŻNE I PILNE</p> <p style="text-align: center;">błahie rzeczy „naglące” poszczególne spotkania, telefony, rachunki do uregulowania</p>	<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">NIEWAŻNE I NIEPILNE</p> <p style="text-align: center;">złodzieje czasu poszczególne e-maile niektóre przyjemności</p>

źródło: <http://projektantczasu.pl/wp-content/uploads/2013/05/macierz-E.jpg>

5.3 W jaki sposób przekazywać asystentowi instrukcje wykonania poszczególnych czynności?

Użytkownik jest odpowiedzialny za przekazywanie swojemu asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności. Im bardziej konkretnie, w sposób zdecydowany i precyzyjny instrukcja zostanie przekazana, tym lepsza będzie efektywność i jakość wykonanej czynności. Kluczowe znaczenie ma, aby użytkownik i asystent znali i używali tego samego sposobu komunikowania się (werbalnego,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” AAC, PJM itd.).

Możliwość samodzielnego przekazania asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności powinien mieć również użytkownik będący osobą niepełnoletnią, osobą ze znaczną niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu lub ubezwłasnowolnioną częściowo czy całkowicie. Jeśli jednak użytkownik nie jest w stanie samodzielnie sformułować lub przekazać jasnych instrukcji, może skorzystać ze wsparcia osoby z najbliższego otoczenia, asystenta prawnego lub ewentualnie innej osoby bardzo dobrze znającej potrzeby, przyzwyczajenia i możliwości użytkownika.

Pierwszym momentem, kiedy użytkownik powinien udzielić instrukcji wykonywania różnych czynności jest szkolenie szczegółowe. Szkolenie to przeprowadza użytkownik podczas pierwszych spotkań z asystentem osobistym, jeszcze przed podpisaniem kontraktu o współpracy. Czas, forma i treść szkolenia jest ustalana przez obie strony.

W trakcie szkolenia użytkownik powinien udzielić kandydatowi na asystenta instruktażu wykonywania poszczególnych czynności w sposób otwarty, precyzyjny i wyczerpujący. Użytkownik powinien kolejno:

- poinstruować asystenta, w jaki sposób powinien on wykonać daną czynność;
- odpowiedzieć na ewentualne pytania asystenta dotyczące sposobu wykonania danej czynności;
- poprosić asystenta o wykonanie danej czynności i skorygować ewentualne błędy.

Jeśli jest to możliwe, zaleca się, aby użytkownik, korzystając ze wsparcia osoby lub osób trzecich, pokazał asystentowi, jak daną czynność należy wykonać. Dotyczy to zwłaszcza czynności, w których określony sposób ich wykonania oraz jego precyzja ma istotne znaczenie dla bezpieczeństwa oraz dobrostanu psychicznego i fizycznego użytkownika. Ważne jest, aby instruktaż wykonania danej czynności odbywał się w miejscach i warunkach takich samych jak te, w których asystent będzie regularnie ją wykonywał. W szczególności nie zaleca się udzielania

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” asystentowi instruktą wykonania czynności regularnie wykonywanych poza domem – w warunkach domowych.

W przypadku znacznych trudności poznawczych lub komunikacyjnych użytkownika szkolenie powinno być realizowane przez lub ze wsparciem osoby dobrze znającej użytkownika i jego potrzeby (np. członek rodziny), specjalistę (np. osoba wspierająca użytkownika w ramach np. zajęć w placówkach dziennych lub całodobowych, z których korzysta użytkownik) lub doradcę wzajemnego. Szkolenie szczegółowe zawsze powinno być zrealizowane w obecności samego użytkownika.

Asystent również ma prawo przekazywać użytkownikowi informacje zwrotne na temat wykonywanych czynności, czy własnych odczuć z nią związanych. Asystent, zwłaszcza bardziej doświadczony, może zaproponować użytkownikowi określony sposób realizacji danej czynności. Użytkownik ma jednak prawo nie skorzystać z sugestii asystenta.

Po wprowadzeniu do tematu przekazywania asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności trener zachęca uczestników do kolejnego ćwiczenia.

Ćwiczenie:

- powinno zostać zrealizowane w parach, które uczestnicy utworzą z osobami, z którymi jeszcze w parze nie pracowali,
- będzie polegało na symulacji przekazywania przez użytkownika instrukcji wykonania jednej czynności, najlepiej trudnej albo złożonej (można wybrać czynność zapisaną wcześniej w planie wykonywania czynności),
- rozmowa w parach powinna trwać ok. 15 min.

Uwaga: Jeśli będzie to możliwe, warto na tą część szkolenia zaprosić asystentów osobistych. Wówczas każdy użytkownik powinien utworzyć parę z asystentem i jemu bezpośrednio przekazać stosowne instrukcje.

5.4 Etyczne aspekty korzystania ze wsparcia asystenta osobistego

Użytkownik asystencji osobistej zobowiązany jest do przestrzegania następujących

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
zasad:

- dotrzymanie zasad współpracy zawartych w kontrakcie;
- nieoczekiwanie, że asystent będzie przejmował odpowiedzialność za decyzje użytkownika i ich skutki;
- nieoczekiwanie, że asystent będzie podzielał wartości, poglądy, wybory życiowe, zainteresowania użytkownika;
- szacunek użytkownika dla asystenta osobistego, poszanowanie jego godności, przekazywanie mu zrozumiałych instrukcji w sposób, który nie będzie agresywny lub lekceważący;
- szacunek użytkownika dla wartości, poglądów, wyborów życiowych, zainteresowań asystenta;
- szacunek wobec prywatności i czasu wolnego – użytkownik nie powinien interesować się życiem prywatnym asystenta oraz kontaktować się z nim poza ustalonymi godzinami współpracy, chyba, że kontakt jest wynikiem nagłej i ważnej potrzeby użytkownika lub leży w interesie asystenta;
- punktualność i odwoływanie umówionych spotkań z asystentem osobistym bez żadnej zwłoki;
- niepożyczanie pieniędzy ani przedmiotów od asystenta osobistego;
- przestrzeganie ustalonej formy zwracania się do asystenta;
- przeprowadzanie szkolenia szczegółowego dla asystenta według najlepszej wiedzy i z zaangażowaniem;
- respektowanie sygnału „stop” komunikowanego przez asystenta;
- konkretne i precyzyjne komunikowanie asystentowi swoich ograniczeń i potrzeb;
- precyzyjne przekazywanie asystentowi instrukcji dotyczących wykonywania przez niego czynności;
- udzielanie asystentowi zgodnych z własnymi odczuciami informacji zwrotnych na temat wykonywanych przez niego usług;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- przyjmowanie komunikowanych przez asystenta informacji zwrotnych dotyczących współpracy, wyciąganie konstruktywnych wniosków z tych informacji;
- podpisywanie zgodnie z prawdą wszelkich dokumentów stanowiących podstawę do wypłaty asystentowi wynagrodzenia za wykonaną pracę (w przypadku pełnienia roli bezpośredniego pracodawcy dla swojego asystenta – terminowa wypłata wynagrodzenia przez użytkownika);
- dążenie do polubownego i efektywnego rozwiązywania ewentualnych konfliktów z asystentem, także przy wsparciu reprezentanta usługodawcy lub mediatora;
- korzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego, by zwiększać jakość współpracy z asystentem;
- udzielanie zgodnych z prawdą i własnymi odczuciami informacji dotyczących pracy asystenta podczas jej ewaluacji oraz kontroli przeprowadzanych przez przedstawicieli usługodawcy;
- zapobieganie niewłaściwego traktowania asystenta i/lub utrudniania jego pracy przez osoby bliskie użytkownikowi AOOD;
- równe traktowanie przez użytkownika wszystkich asystentów, którzy pracują na jego rzecz.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

6. Literatura i źródła internetowe poszerzające wiedzę ze szkolenia

- Asystencja osobista osób z niepełnosprawnością w świetle analiz wybranych rozwiązań zagranicznych oraz systemu i doświadczeń krajowych. Raport zbiorczy. (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).
- Europejska Sieć Niezależnego Życia <https://enil.eu/>
- [Greniuk A., Założenia koncepcji niezależnego życia osób z niepełnosprawnością w Europejskiej Sieci na rzecz Niezależnego Życia, Łódź \(2021\).](#)
- [Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.](#)
- [Komentarz Generalny numer 5 do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych](#)
- *Materiały dla uczestników seminarium „Współpraca członków Zespołów Interdyscyplinarnych/ Grup Roboczych realizujących procedurę Niebieskie Karty”,*
https://rops.krakow.pl/pliki/Polityka_spoeczna/ROPS_SEMINARIUM_MATER_IALY.pdf
- *Kraków 2015*
- [Opis instrumentu Budżet osobisty](#) (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).
- [Peer consuelling. From victims of history to protagonists of life](#) (2008).
- [Peer Support for Independent Living A Training Manual](#) (2014).
- [Standard usługi asystencja osoby z niepełnosprawnością](#) (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”).
- [Superwizja pracy socjalnej, pod red. M. Grewińskiego i B. Skrzypczaka](#)

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

[Warszawa](#) (2014).

- Twardowski A., *Społeczny model niepełnosprawności – analiza krytyczna*, „Studia edukacyjne”, 48 (2018).
- [Wojciechowski T.](#), *Skuteczna współpraca w zespole interdyscyplinarnym* (2015).
- Wybrane rozwiązania lokalne i regionalne w projektach realizowanych w latach 2016-2020 w zakresie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością. Raport z analizy (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).